

令和5年度の債権管理の取組み

1 基本的な考え方

新型コロナウイルス感染症対策はウイズコロナへと向かい、停滞していた社会経済も正常化しつつあるが、今後の景気の先行きについては予断を許さない状況である。このような状況下ではありますが、債権管理としては、債務者の実情に十分に配慮しつつ、法令等に基づく事務処理や回収すべき債権の確実な回収を徹底することにより、歳入の確保及び市民負担の公平性の維持を図る必要がある。

このような中、令和5年度も、昨年度に引き続き、各局室区が債権の性質に応じた年間計画を策定・実施・検証・改善するという債権管理のPDCAサイクルを回す取組み実施することで、令和5年度末の全市の未収金額については、令和4年度末から10億円余圧縮し、136億円以下とすることを目標として設定するものである。

この目標の達成に向けて、債権ごとに策定した年間計画に基づく取組みを着実に実行するとともに、この一連の取組みをより実効性あるものとするため、各局室区においては、取組みの進捗管理等を回収担当課のみに委ねるのではなく、経理担当課及び債権所管課においても、把握した課題等に対して適切な指導や助言等を行うものとする。

2 各局の主な取組み

(1) 法令等に基づく事務処理の徹底

法令上行わなければならない督促状の発付をはじめ、債権管理台帳の整備、経過記録等の基本的な事務を確実に行う。また、徴収の猶予や履行延期の特約などの支払猶予を行ったものについては、納付履行状況を適切に管理する。

(2) 依然として納付困難な方に対する適切な対応

ア 減免及び猶予制度の積極的な案内と適切な適用

- ・市公式ウェブサイト等を通じた広報や、納付相談時に制度案内を実施
- ・納付相談における債務者の事情の丁寧な聴き取り

イ 各種支援窓口への案内

- ・本市の給付、援助、貸付等の相談窓口
- ・生活困窮者の自立支援相談等の窓口
- ・多重債務に関する相談窓口

(3) 年間計画に基づく適切な債権管理の実施

ア 回収担当課においては、限られた人員や時間の中で最大限の成果が得られるよう、効率面や効果面を常に意識しながら計画的に取り組みを進める。

<取組みの例>

- ・滞納年数別や滞納者の所得階層別等の観点で未収金の状況を分析し、区分に応じた取組みを行う。
- ・回収につながりやすい滞納初期の催告に注力する。
- ・特定の期間や時間を決めて係全体で催告業務に取り組む。
- ・電話催告を行った滞納者に対しては、次に勤務先催告を行うこととする等、取組内容を段階的に強化する。
- ・発生すると回収が困難になる債権については、特に制度周知や収入の早期把握による債権発生未然防止に注力する。

イ 回収担当課の管理監督者による適切な進捗管理はもとより、債権所管課においても現場の状況を積極的に把握するよう努め、年間計画に沿った取組みが実施できていない回収担当課に対しては、個別に支援や指導を行う。

ウ 経理担当課においては、未収金が増加している債権や目標達成に向

けて遅れが見られる債権等の所管課に対して、適宜指導や助言を積極的に行う。

3 財政局の取組み

(1) 未収金増加債権等に対する改善提案

未収金が増加している債権等の課題があると思われる債権について、経理担当課を通じて未収金の圧縮及び債権管理の適正化に向けた取組みの改善策を提案する。

(2) 処理困難事案の相談受付

債権所管課及び経理担当課のみでは処理方針を決定できないような処理困難案件については、相談を受け付け、処理方針を提案する。